

アクティブ顧客管理システム

# WEBカスタマン

Web Customan

機械設備・保守点検業向け  
カスタマイズ導入事例

株式会社アクティブ情報サービス

<http://www.j-active.com>

■例えば、定期点検や保守期限や耐用年数切れのアラートや更新時期を迎えるお客様をアラート表示したり、業務の進捗状況や部門間の引継遅延状況をアラートしたりします。

**Web Customan**

登録画面 検索画面 設定画面 スケジュール 顧客データ取込

メイン画面(簡易検索画面)・Web Customan (Version2.0.8) ... [Help]

問合せ入力

**履歴ステータスアラート**

	日付	ステータス	営業担当者	会社名	氏
1 詳細	2012/06/02	引継中【遅延】	加藤	やまだ産業株式会社	山田
2 詳細	2012/06/02	引継中【遅延】	加藤	やまだ産業株式会社	山田
3 詳細	2012/06/02	引継中【遅延】	加藤	やまだ産業株式会社	山田
4 詳細	2012/06/02	引継中【遅延】	加藤	やまだ産業株式会社	山田

検索したい項目を選択して下さい。

氏名  氏名カナ  会社名  TEL  携帯TEL

検索キーワードを入力して下さい。

キーワード:

検索条件を選択して下さい。

AND検索  OR検索

表示件数を選択して下さい。

表示件数  並び順  入力

検索

Copyright (C) 2001

業務進捗状況をステータス管理。

あらかじめ設定したステータスごとのアラート期間を過ぎると「更新時期」「遅延」などのフラグが設定され更新状況・遅延停滞状況は、トップ画面にてアラート表示。

## 保守点検予定カレンダー

Web Customan カレンダー

月間予定

顧客予定リスト

2020年4月

日	月	火	水	木	金	土
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

メイン画面へ 年間カレンダーへ

## 年間予定

Web Customan 年間カレンダー

2020年

1月

2月

3月

4月

5月

6月

7月

8月

9月

10月

11月

12月

オプションで定期点検などあらかじめ決められた日程を顧客ごとに設定することもできます。

## 予定一覧

Web Customan 顧客予定一覧画面

完了  完了済の予定を表示する  絞り込み

録件数 5 件 (1-10件まで表示しています)

	納入先名(納入先担当者)	完了	予定コード	予定日	繰り返しの頻度	予定名	保守内容	担当者
1 詳細	株式会社アイザワ(相沢 太郎)		56	2020/04	2ヶ月	2ヶ月毎点検	2ヶ月毎点検	加藤
2 詳細	株式会社サンプル(担当 太郎)		57	2020/04	毎年	定期点検	年1回の定期保守点検作業	山田
3 詳細	株式会社アイザワ(相沢 太郎)		56	2020/04/05	2ヶ月	2ヶ月毎点検	2ヶ月毎点検	加藤
4 詳細	株式会社サンプル(担当 太郎)		57	2020/04/07	毎年	定期点検	年1回の定期保守点検作業	山田
5 詳細	株式会社サンプル(担当 太郎)		57	2020/04/08	毎年	定期点検	年1回の定期保守点検作業	山田

## ■機番ごとのメンテナンス履歴を確認できます。

**履歴** 新規に履歴を登録

機番	日付	機番	区分	内容	進捗状況
1 詳細	2004/06/16	C00003	定期点検	初回定期点検	手配中 要
2 詳細	2004/05/10	C00003	消耗品依頼	消耗品A依頼	手配中 消

初回購入  用途A  価格重視  営業経由  東京営業所  大満足  自社利用  電話不可  
 追加購入  用途B  機能重視  ネット経由  大阪営業所  満足  再販用  FAX不可  
 他社買換  用途C  信頼性  展示会  中部営業所  普通  研究用  メール不可  
 自社買換  用途D  操作性  広告  福岡営業所  不満  開発用  DM不可  
  用途E  アフター  DM  東北営業所  大不満     
  用途F  デザイン  紹介  東北営業所  大不満

更新 削除 購買履歴 家族 前職 送付状 メイン画面へ 戻る

お客様に複数の機械や設備を導入している場合でも機番ごとの保守履歴やメンテナンス履歴を確認することができます。

## 対応履歴、クレーム履歴、修理履歴、工事履歴などに活用

### ■作業履歴や対応履歴管理機能を強化。履歴の一覧検索も可能。

設定にて履歴に施工図面や現場地図、納入機器の資料やエクセルの資料、機器の画像、現場の写真などを添付ファイルとして貼り付けることができます。

区分はあらかじめ自由に選択肢を設定しておくことができます。

日付 2010/06/05  
区分  
訪問  
電話  
FAX  
メール  
その他

担当者を入力して検索するとその担当者の履歴だけが検索できます。

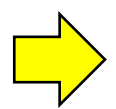
会社名	日付	区分	先
1 株式会社アクティブ企画	2010/07/15	電話	山上
2 株式会社アクティブ企画	2010/06/05	訪問	齊藤
3 株式会社やまだ開発	2004/07/30	訪問	山田
4 株式会社やまだ開発	2004/07/05	訪問	山田
5 株式会社やまだ開発	2004/06/16	訪問	山田
6 株式会社やまだ開発	2004/05/10	電話	山田
7 株式会社やまだ開発	2004/05/04	訪問	山田

# B社 機械・設備販売、保守業務でのカスタマイズ事例

## 導入前の問題点

A社の従来の販売管理システムでは、伝票管理とその集計がメインのシステムとなっており、販売部門、工事部門、保守点検部門、電話サポート部門がそれぞれで顧客管理を行っており情報の共有がまったくできていませんでした。

## 導入後



「WEBカスタマン」カスタマイズ版の導入により伝票中心の管理からお客様情報を中心とした管理システムの構築に成功。各部門での情報共有もスムーズに行うことができるようになりました。

### ログイン

個人の識別番号でログイン

### メインメニュー

### 顧客登録

機番	品番	区分	内容	進捗状況
1	2004/02/10	C0000	定期点検	手配中
2	2004/02/10	C0000	消耗品点検	手配中

### 機械・設備登録

機械・設備情報を登録

### 顧客検索

### 検索結果一覧

### 納入機器・設備を登録

品番	品名	数量	単価	総額
1	2004/02/10	40000	30000	30000
2	2004/02/10	30000	40000	40000
3	2004/02/10	30000	20000	20000
4	2004/02/10	40000	40000	40000
5	2004/02/10	40000	40000	40000
6	2004/02/10	40000	40000	40000
7	2004/02/10	40000	40000	40000
8	2004/02/10	40000	40000	40000
9	2004/02/10	40000	40000	40000
10	2004/02/10	40000	40000	40000

納入実績を登録

### 対応履歴・メンテナンス履歴・定期点検などを登録

対応履歴や作業報告を登録

お客様に複数の機械や設備を導入している場合でも機番ごとの保守履歴やメンテナンス履歴を確認することができます。

日付	区分	内容	進捗状況	対応区分	対応内容	進捗予定	進捗	担当者
2004/02/15	修理依頼	本体点検依頼	受付	修理手配	修理手配			
2004/02/05	消耗品	消耗品点検	完了	消耗品手配	消耗品手配			
2004/02/16	定期点検	定期点検	手配中	消耗品手配	消耗品手配			

## 導入前の問題点

J社では顧客情報の管理部門と営業部門、顧客サポートチーム、保守作業チームなどで別々の顧客管理を行っていました。

そのため他のチームのお客様とのやりとりやサポート状況、保守作業状況がそれぞれの部門でしかわからず、案件ごとに逐次他部門への問い合わせをしなければならない状況でした。

## 導入後

「WEBカスタマン」をカスタマイズして基幹システムやそれぞれのチームのデータベースと連携し顧客データを中心とした情報管理ができるようになりました。

各部門間の問い合わせの必要なく詳細な顧客に関する様々な情報をスピーディーに検索できるデータベース運用が可能となりました。

社内データベースサーバ

WEBカスタマン & データベース

LAN・WAN・Internet回線など

管理部門

Windowsマシン  
ブラウザ(IE)

営業部門

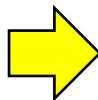
サポート部門

保守作業チーム

## 導入前の問題点

企業情報の管理を行いたい。登録した企業に紐づくかたちでその企業の担当者を登録していきたい。

メイン画面の「会社マスタ」ボタンから会社マスタ画面に移動。  
会社情報の登録・削除が行え、会社情報が変更された場合には、ここから変更することで、顧客情報も変更されるようにした。

## 導入後

会社マスターを追加し、企業の詳細情報を登録できるようにした。顧客画面で「会社」ボタンをクリックすると会社の選択ができるようにし企業内個人の登録が簡単にできるようになった。

## 導入前の問題点

K社ではお客様への提案書やヒヤリングシートやサポート記録を各部門や各担当者で保管、管理していました。

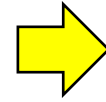
そのため担当者がいなければ、書類がどこにあるのかもわからず、お客様からの急なお問い合わせなどにも対応できない状態でした。

また、業務ごとの書類管理のためお客様の書類を探すのに時間がかかってしまうことがありました。

## 導入後

「WEBカスタマン」の顧客ごとの添付ファイルオプション機能を利用してお客様からのお問い合わせに迅速に対応できるようになりました。

また、担当者不在でもお客様の情報を確認できるようになりました。



添付ファイル	FolderNo.	削除
WEBカスタマンオプション事例集.pptx	000026	削除
WEBカスタマン価格表.pdf		削除
WEBカスタマン概要書.pdf		削除

添付ファイル	FolderNo.	削除
保守点検報告書.pdf	29051	削除
設計図B.xlsx		削除
商談打合資料A.xlsx		削除

■ パソコンにあるエクセルやPDFファイルなどを簡単に「WEBカスタマン」の顧客画面や履歴画面に貼り付けることができます。

■ リンクをクリックすると添付したファイルが開きます。

■ 商談や保守点検時の資料、地図や図面を貼り付けておくことができます。